

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Angkutan antarkota adalah angkutan yang menghubungkan suatu kota dengan kota lainnya baik yang berada dalam satu wilayah administrasi propinsi (antarkota dalam propinsi) maupun yang berada di propinsi lain yang berarti angkutan antardaerah AKAP dan AKDP. Angkutan antarkota antarpropinsi merupakan moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam menjalankan operasinya jika dibandingkan dengan moda transportasi darat yang lainnya, karena merupakan angkutan umum yang melayani trayek perjalanan lintas propinsi dengan menggunakan bus besar yang dapat mengangkut banyak penumpang.

Banyaknya mahasiswa yang menimba ilmu di Yogyakarta yang disebut kota pelajar, hal ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke Yogyakarta, sehingga sangat dibutuhkan alat transportasi. Didukung dengan jumlah mahasiswa yang datang dari berbagai kota bahkan lintas propinsi, diantaranya banyak mahasiswa yang berasal dari propinsi sumatera selatan yaitu khususnya kota Palembang, artinya dibutuhkan transportasi darat yang dapat menghubungkan kota Yogyakarta dan Palembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang diharapkan memberikan kelancaran dalam melakukan aktivitas baik keluar kota ataupun propinsi, dilihat dari fakta ini tidak salah jika angkutan umum (AKAP) dianggap keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat khususnya bagi mahasiswa yang berasal dari Palembang yang menimba ilmu

dikota Yogyakarta. Salah satu AKAP yang melayani trayek perjalanan Yogya-Palembang adalah bus AKAP Lorena yang merupakan salah satu bus yang banyak dipilih oleh masyarakat Palembang dalam menentukan pilihan moda transportasi mereka untuk perjalanan lintas propinsi.

Seiring dengan situasi perekonomian Indonesia yang belum pulih dari krisis yang dialami, membuat masyarakat cenderung untuk berhemat dalam mempergunakan uangnya. Termasuk juga untuk biaya perjalanan, khususnya biaya tiket yang naik karena diakibatkan adanya kenaikan harga suku cadang dan bahan bakar minyak. Menyadari bahwa alat transportasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan masyarakat, terlebih lagi di masa sekarang dimana mobilitas masyarakat yang semakin hari semakin tinggi. Berkat kemajuan dalam dunia transportasi, jarak antara daerah-daerah dirasakan semakin dekat. Transportasi telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi masyarakat. Bertambah maju tingkat perekonomian bertambah penting pula peranan transportasi. Tidak ada kegiatan ekonomi yang dapat dilepaskan dari keperluan transportasi. Karena itu harus selalu dapat dijamin kelancaran dalam arus barang dan penumpang dengan cepat, aman dan murah. Transportasi tidak lagi dipandang sebagai sektor yang memberikan pelayanan semata-mata, tetapi telah menjadi kebutuhan dari kegiatan-kegiatan masyarakat umumnya. Dengan banyaknya Pengusaha jasa angkutan armada bus antarkota antarpropinsi menimbulkan adanya persaingan, para pengusaha jasa angkutan berlomba-lomba menggaet penumpangnya dengan peningkatan pelayanan, pelayanan yang ditawarkan seperti: kemudahan ticketing, kenyamanan armada,

ketepatan waktu, dan sebagainya. Untuk itu perlu adanya evaluasi tentang kepuasan penumpang sehingga pengusaha dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan para penumpang dan pada akhirnya jasa angkutan umum (AKAP) yang khusus dalam skripsi ini ditujukan pada jasa angkutan umum Lorena dapat menjadi salah satu angkutan umum yang unggul dibandingkan dengan angkutan umum yang lain.

1.2 Perumusan Masalah

Sebagai salah satu operator angkutan umum bus antarkota antarpropinsi (AKAP) Lorena Jurusan Yogyakarta-Palembang harus dapat memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat sehingga dapat menjadi solusi angkutan antarkota antarpropinsi yang jauh lebih baik dari angkutan antarkota antarpropinsi lainnya, selain itu juga untuk menjadi yang paling unggul diantara angkutan umum lainnya, maka pelayanan yang diberikan penyedia jasa harus terus ditingkatkan. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa transportasi Bus antar kota antar propinsi (AKAP) Lorena terhadap kualitas pelayanan pemberi jasa. Untuk lebih memfokuskan penelitian, maka obyek penelitian dibatasi, yaitu khusus pada Bus antar kota antar propinsi (AKAP) Lorena jurusan Yogyakarta-Palembang. Dengan kondisi ini dan berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Menganalisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Antarkota Antarpropinsi (AKAP) Lorena Jurusan Yogyakarta-Palembang” agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap jasa yang di

berikan oleh perusahaan dan selanjutnya perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah penumpangnya.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini mempunyai beberapa batasan, antara lain :

1. lokasi penelitian adalah kota Yogyakarta dan Palembang,
2. moda yang diteliti adalah angkutan umum antarkota antarpropinsi (AKAP) kelas Super Executive kapasitas 21 orang (21 tempat duduk), rute perjalanan Yogyakarta – Palembang PP yang dikelola oleh PT. EKA SARI LORENA TRANSPORT,
3. penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui seberapa besar kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh angkutan umum antarkota antarpropinsi (AKAP) Lorena,
4. pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang bus Lorena.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Evaluasi Kepuasan penumpang angkutan umum antarkota antarpropinsi (AKAP) Lorena adalah:

1. untuk mengetahui pendapat penumpang tentang kinerja angkutan umum AKAP Lorena, terhadap pelayanan dari perusahaan, pelayanan dari pegawai lorena, pelayanan dari pengemudi dan kondektur serta fasilitas yang ditawarkan.

2. untuk mengetahui bagian mana yang harus dipertahankan dan bagian mana yang harus dikembangkan pada angkutan umum AKAP Lorena menurut pendapat penumpang bus Lorena dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix* (diagram kartesius).

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan Bahan masukan bagi PT. EKA SARI LORENA TRANSPOT sebagai operator angkutan umum antar kota antar propinsi pada rute perjalanan tersebut untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada saat ini.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam 6 (enam) bab dan mencakup hal-hal yang berhubungan dengan Evaluasi Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (AKAP) Lorena.

Secara garis besar sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

Bab I. PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab II. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian umum tentang pengertian evaluasi, kepuasan penumpang, metode pengukuran kepuasan, angkutan umum, angkutan antarkota, trayek pelayanan.

Bab III. LANDASAN TEORI

Berisi uraian umum tentang teori yang mendukung penelitian.

Bab IV. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas ruang lingkup penelitian, variable penelitian, data yang diperlukan, sumber pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan terhadap hasil analisis penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi perusahaan angkutan umum yang diteliti.